

## ABSTRAKSI

Furqon Pamungkas No.Mahasiswa 152070012 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan implikasinya terhadap loyalitas pelanggan” (studi kasus pada konsumen Indomaret cabang demangan baru sleman, Yogyakarta). Pembimbing Dosen Bapak Drs. Susanta, M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Adi Soeprapto M.Si sebagai pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen memoderatori kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Minimarket Indomaret cabang demangan baru sleman, Yogyakarta. Tipe penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel dalam penelitian untuk menjelaskan dua variabel dengan melakukan pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen minimarket Indomaret cabang demangan baru, sleman, Yogyakarta. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode jeda waktu. Pengujian hipotesis menggunakan t-test untuk menguji pengaruh secara parsial.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen ( $t_{hitung} 6,635 > t_{tabel} 1,985$ ). Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan ( $t_{hitung} 8,935 > t_{tabel} 1,985$ ) terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan ( $t_{hitung} 8,967 > t_{tabel} 1,985$ ).

Penulis menyarankan agar aspek yang dinilai rendah seperti pemberian informasi secara cepat dan tepat agar lebih ditingkatkan. Begitu juga dengan sarana untuk pemberian saran dan kritik kepada perusahaan untuk lebih diperhatikan agar perusahaan mengerti sejauh mana tingkat kepuasan konsumen Indomaret. Secara umum penulis menyarankan agar lebih memperhatikan aspek aspek kepuasan konsumen guna menciptakan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi bagi pelanggan Indomaret.